

平安不平安 百姓说了算

新时代“枫桥经验”的绍兴实践

冯雁 张卉卉 金林杰 戴瑚峰 王军

60多年前,枫溪江畔,孕育出“枫桥经验”。

20年前,平安浙江建设扬帆起航。

如今的古越大地,日新月异,稽山鉴水,焕发新颜,新时代“枫桥经验”和高水平平安绍兴交相辉映。

绍兴自觉扛起“枫桥经验”发源地和率先实践地的使命担当,立足预防、立足调解、立足法治、立足基层,聚焦“群众唱主角、干部来引导、德法加智治、有事当地了”,走出了一条具有时代特征、市域特色和“枫桥经验”特质的新时代基层治理的善治之路,构建了以基层党组织为核心、基层群众自治组织为基础、基层政法综治等组织为骨干的平安创建工作网络,为经济社会高质量发展创造长期和谐、平安、稳定的社会环境。

在新时代“枫桥经验”引领下,绍兴着眼基层、面向群众,筑牢维护社会和谐稳定的第一道防线,连续16年成功创建“平安市”,6个区、县(市)成功创建“平安县(市、区)”,上虞区、嵊州市成功捧回“一星平安金鼎”,绍兴市成为全省实现“一星平安金鼎”满堂红的4个设区市之一。

平安不平安,百姓说了算。绍兴正在以大平安理念,坚决打好平安建设攻坚战、主动仗、整体仗,加快从一时一域静态安全向全域全动态安全跃升,从可知可感面上安全向舒心放心本质安全跃升,从除险清患维护安全向主动防控塑造安全跃升,高水平建设平安中国示范区先行市。

铸鼎



高质量发展与高水平安全良性互动的浙江实践



迪荡新城

越城区迪荡街道：“一张网”打通基层治理“神经末梢”

消费纠纷不出商圈，“商睦站”就地调解。前段时间，在越城区迪荡街道都泗社区，社区干部许从文、网格员史哲楠在“商睦站”（网格工作站）就地解决了一起消费纠纷：经过1个多小时的沟通和协调，因美容店工作人员敷衍时操作失误导致顾客首饰受损，最终双方以美容店赔偿顾客2000元达成和解。

在迪荡街道洞桥社区，这里将7个小区7300名居民划分为6个网格，建立6个网格党支部、81个微网格联络组，以“一张网”推进“党建+网格”互融，打通基层治理“神经末梢”。

“利用小区零散闲置用房改建活动阵地超2000平方米，改造提升党群服务中心，统筹打造民政一体化服务站、网格驿站、家庭医生工作室等“1+2+N”网格服务矩阵，居民办事服务缩短15分钟。”迪荡街道相关负责人介绍说，将229名楼道长、志愿者、党员居民等分类编入网格，链接到小区楼道，网格员实施“分类访”“错时访”，将专业化、无偿化服务送到居民家门口，每周走访重点人群，每月召开工作会议，每季访遍网格居民。

持续深化网格智治，让老旧小区焕发新颜。自2023年1月以来，洞桥社区网格员入户走访2.8万余人次，解决居民诉求150余件，化解矛盾50余件；社区还对独居老人、困难家庭等重点群体每周必访。针对社区特扶、失独及90周岁以上的47名老人，发动楼上楼下年轻人担任“银龄监护人”，力所能及提供陪聊代购等服务。

柯桥区齐贤街道：“三个一”完善基层智治畅通民意

每周四是柯桥区齐贤街道20个村社的“村民说事日”，一大早就会有村民来到各村委村民接待室，街道和村社干部们在这里接待村民来访诉求，收集处理民情意见建议。

为进一步加强镇、村、网格三级三



齐贤街道齐贤村干部在“村民说事日”当天与村民“唠家常”

源治理，听民声、察民情、纾民困、解民忧，今年，齐贤街道全面推广齐贤村“一个日子、一本册子、一张报纸”的“三个一”特色治理模式，每村社设置专门“村民说事民情接待室”，由街道联系领导、驻村指导员和村干部等接待村民来访诉求，收集处理民情意见建议；各村（居、社区）还在年初将村民意见建议征求表发到每一户村（居）民家中，梳理征集的意见建议并装订成册；同时各村（居、社区）不局限于齐贤村“一张村报”的做法，重点实施一批民生实事，从而更好地与村（居）民群众沟通交流，着力为民办实事、解难题。

“三个一”特色治理模式如何切实解决基层治理中微小、急难、复杂问题，遏制不稳定因素萌芽？齐贤街道相关负责人介绍，对事权在村级的，召开村级协商会协调解决，确保“小事不出村”；对事权在街道及以上的，落实专人汇总提报街道综治中心派单协调处置，复杂问题由综治中心召集有关分管领导、线办（站所）负责人会商协调，落实到人，明确时间，确保“大事不出镇”。

据统计，今年以来，齐贤街道民情接待室累计接待130余批次，收集问题135个，目前已解决126个。

上虞区梁湖街道：“多中心”一体筑牢基层治理主阵地

在上虞区梁湖街道，有这么一个地方，它是综治中心、便民中心、诉讼服务中心、公共法律服务中心等“多中心”为一体的综合性工作平台，这便是



梁湖街道矛盾纠纷调处化解中心工作人员接待来访群众

梁湖街道矛盾纠纷调处化解中心。“中心集党群服务、多元共治等功能，聚焦一站式受理、一条龙服务、一揽子解决，实现事项流转、处置、化解、评价等闭环管理。”梁湖街道相关负责人表示，近年来，该中心不断迭代优化，1—4月，共无差别受理群众诉求44件，化解率达100%；区街两级负责人共接待29批次。

梁湖街道以中心为主阵地，凝聚党群力量，推行大调解工作机制，建立1支街级调解队伍、3支村级调解队伍、18支村级调解队伍，针对矛盾纠纷的不同特点和化解需求，设立云端调解、联合调解、网格调解、天香调解、征迁调解等5个特色调解室，以人民调解优先、行政调解补充、政法调解保障。2023年开展调解158起，涉及金额1.02亿元。围绕“矛盾前置在前端、信访办理有质量”，街道深化“三诊”工作法，由主要领导每周一、班子成员每日开门接待“坐诊”，街村干部带案下访“出诊”，联合站所办线力量开展疑难问题“会诊”，充分发挥基层党组织在矛盾纠纷预防化解中的前沿战斗堡垒作用。

接下来，梁湖街道将继续深化党建引领基层治理，提档完善“梁辰美景”“江山如画”平安共同体建设，深化打造“枫桥经验”梁湖样本，持续提升群众满意度、安全感、幸福感，切实筑牢高质量发展根基。

诸暨市枫桥镇：“一站式”化解打造乡村“智”理新模式

诸暨市枫桥镇阳春村冯某与杨某系邻居，多年来两家之间为房前屋后的权属问题纠纷不断。为从根源上解决纠纷，4月25日，枫桥派出所所长冯某与杨某的邻里纠纷移送给枫桥镇调委会。经过4个多小时的合分交流、悉心疏导，最终双方当事人达成共识，并自愿签署了调解协议，拆除了邻里间的“心墙”，让双方从“赌气”转向“和气”。

“枫桥镇的老百姓处理日常矛盾纠纷，跑我们这一地就够了。”据枫桥镇相关工作人员介绍，针对矛盾纠纷复杂化、多样化的新特点和多头治理带来力量分散、信息不畅的现状，枫桥镇以镇级社会治理中心为抓手，通过司法所和社会组织共同参与矛盾纠纷化解，打造“一站式”社会治



工作人员在沙溪镇“3+X+N”调解室”调解矛盾纠纷



长乐镇平安法治办联合长乐法庭到福全村帮助村民提供法律援助

理中心，全面推进基层矛盾纠纷多元化化解。

为坚持和发展新时代“枫桥经验”，枫桥镇通过组织变革、制度重塑和数字赋能，建设“人人有责、人人尽责、人人享有的社会治理共同体”，构筑“一站式”矛盾纠纷调处化解机制，实现“力量集合、功能集成、治理集效”，让百姓“只进一扇门、最多跑一地”。今年以来，该治理中心已累计成功调解案件82起，调解兑现金额400余万元。

嵊州市长乐镇：一本“民情日记”架起干群连心桥

每周二，是嵊州市长乐镇干部的“下村日”。走进辖区的村里、田间、农户、企业，掌握基层第一手资料，构建面对面零距离的法律解读、法律咨询、法律援助，这对于长乐镇的年轻干部来说，已是最平常不过的事。

1998年，嵊州市率先在全国实行以“串百家门、知百家情、解百家难、连百家心、办百家事、致百家富”为精神内涵的“民情日记”制度，开拓了一条群众工作新途径。近年来，长乐镇传承发扬“民情日记”，在民情大走访中摸排社情民意、预防化解矛盾纠纷、常态开展法律服务，架起干群之间的连心桥。

长乐镇位于嵊州市西部，境内有绍兴市的最高峰西白山和森林氧吧南山湖，还有省内百个红色村庄之一的沃基村，省级法治教育基地浙东清风馆等。据统计，今年以来，长乐镇共开展法律上门服务536次，为受援人挽回经济损失42.9万元。

全镇联合各条线力量，深入涉诉涉访工单较多、矛盾纠纷频发的村社，针对多发的民间纠纷，及时发现“隐性”矛盾纠纷，向主管部门发送预警，真正做到“未诉先办”“诉调对接”；镇里还构建“124N”多元联动调解模式，合力开展重大疑难矛盾纠纷清零工作，每月政法副

书记牵头召开全镇重点矛盾纠纷分析会，专业人员参加会商，将矛盾纠纷化解在基层……作为一个诞生于上世纪末的经验做法，“民情日记”也紧跟时代脉动，在载体、领域、内涵等方面不断拓展和丰富，生命力历久弥新。

新昌县沙溪镇：“诉前调解+”跑出解纷加速度

近日，在浙江省新昌县沙溪镇共享法庭，由基层法官、镇综治办工作人员和村调解员组成的联合调解小组成功调处了一起民间借贷纠纷。

今年以来，沙溪镇以诉源治理为突破口，狠抓诉前调解，充分发挥乡镇主战、基层法庭主导职能，构建预防在先、专群结合、全面覆盖、线上线下的矛盾纠纷预防化解机制。为充分受理群众来访事项，沙溪镇派遣工作人员反向入驻沃洲镇人民法庭，对于群众反映的可调纠纷，积极引导其进行诉前调解，使诉讼工作及融入基层社会治理。共享法庭建成以来，已分流纠纷237起，调解纠纷126起，调解成功109起，成功率高达86%，收案数降幅6%。

对于隐藏风险的排查治理，沙溪镇更是不遗余力，探索实施了“一库四机制”，即建立全域风险隐患库，构建风险隐患排查汇总机制、分析研判机制、分类交办机制、反馈销号机制。仅今年一季度，沙溪镇就摸排“九小场所”等重点区域275处，整改隐患82个，火灾事故0起，电信网络诈骗0起，平安综合指标晾晒位居全县前列。

新昌县政法委相关负责人表示，全县乡镇（街道）与基层法院坚决把非诉讼纠纷解决机制挺在前面。接下来，当地政法委将加大统筹力度推动诉源治理，完善社会矛盾纠纷多元调处和法治化解综合机制，着力解决影响稳定的源头性、基础性、根本性问题，以稳定和和谐的社会大局助力全县高质量发展。

(本版图片由绍兴市各相关镇街提供)

枫桥经验陈列馆